

# KUNDENRETOURENRICHTLINIE

## 1. Zweck und allgemeine Grundsatzerklärung

- 1.1. Ecolab schätzt alle Kunden, und unsere Verpflichtung zu Produktqualität und erstklassigem Service wird gestützt durch eine faire und angemessene Retourenpolitik, die auf die Anliegen der Kunden optimal eingeht und für ein bestmögliches Management der Kosten und der Sicherheit der Retourenlogistikkette sowie für die Einhaltung der geltenden Gesetze sorgt.
- 1.2. Diese Richtlinie gilt für alle Kunden in Großbritannien und Irland ab 1. April 2018 und für alle Kunden in Frankreich, den Niederlanden, Belgien, Spanien, Portugal, Italien, Dänemark, Finnland, Schweden, Norwegen, Deutschland und der Schweiz ab 1. Juni 2018. Sie ersetzt und annulliert alle vorherigen Retourenrichtlinien. Ecolab behält sich das Recht vor, alle bzw. beliebige Teile dieser Richtlinie ohne vorherige Ankündigung zu aktualisieren und zu ändern.
- 1.3. Im Sinne dieser Richtlinie ist ein **Kunde** definiert als eine Partei, an die Ecolab Produkte oder Anlagen liefert. Nicht enthalten sind Fälle, in denen Ecolab-Vertriebspartner an ihre Direktkunden liefern. Alles, was Ecolab verkauft, ausgenommen Dienstleistungen, gilt als **Produkt**.
- 1.4. Für Retouren wird eine Standard-Wiedereinlagerungsgebühr erhoben, es sei denn, sie beruhen auf einem Fehler vonseiten Ecolabs.
- 1.5. Kunden können sich bei Fragen zu dieser Richtlinie an den für sie zuständigen Ecolab-Vertriebsmitarbeiter oder den Kundendienst von Ecolab wenden.

## 2. Vorgehensweise

### 2.1. Retourengenehmigung

- 2.1.1. Der Antrag auf eine Retourengenehmigung muss folgende Informationen enthalten und vorher schriftlich von dem für den Kunden zuständigen Ecolab-Vertriebsmitarbeiter oder vom Kundendienst von Ecolab genehmigt werden:
  - 2.1.1.1. Original-Ecolab-Auftragsnummer oder Kundenkontonummer und Kundenbestellauftragsnummer
  - 2.1.1.2. Betreffende(r) Artikel und Menge, der/die retourniert wird/werden (z. B. Produktnummer, Seriennummer für Anlagen)
  - 2.1.1.3. Ausdrücklicher Grund für die Rückgabe

- 2.1.1.4. Genaue Kundenkontaktdaten (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- 2.1.2. Eine Retouren genehmigung wird nicht erteilt für:
  - 2.1.2.1. Beschädigte Produkte mehr als sieben Kalendertage nach dem ursprünglichen Lieferdatum
  - 2.1.2.2. Chlorhaltige Produkte mehr als sieben Kalendertage nach dem ursprünglichen Lieferdatum
  - 2.1.2.3. Alle anderen Produkte mehr als dreißig Kalendertage nach dem ursprünglichen Lieferdatum
  - 2.1.2.4. Außerdem kann die Rückgabe bestimmter anderer Produkte nach dem Ermessen von Ecolab und/oder entsprechend örtlichen Rechtsvorschriften beschränkt oder unzulässig sein. Diese Liste wird vom Kundendienst von Ecolab geführt
  - 2.1.2.5. Nach Kundenspezifikationen angefertigte Anlagen
  - 2.1.2.6. Vom Kunden beschädigte oder verlorene Produkte oder auf dem Transport beschädigte Produkte, wenn der Transport vom Frachtführer des Kunden organisiert wird
  - 2.1.2.7. Am Standort des Kunden aufgrund eines Fehlers des Kunden kontaminierte Produkte
  - 2.1.2.8. Produkte, deren Behälter geöffnet wurde, einschließlich Teilbehälter
  - 2.1.2.9. Produkte in nicht wiederverkaufsfähigem Zustand
  - 2.1.2.10. Durch Missbrauch, falsche Handhabung, Vernachlässigung oder Umweltfaktoren beschädigte Produkte
  - 2.1.2.11. Produkte mit einem ursprünglichen Bestellkaufpreis von weniger als 100 US-Dollar aufgrund eines Fehlers des Kunden

## **2.2. Verweigerung der Annahme der Lieferung**

- 2.2.1. Wenn der Kunde die Annahme der Lieferung einer Bestellung eines verkaufsfähigen / verkaufsfähiger Artikel verweigert, retourniert der Frachtführer den/die Artikel entsprechend den Anweisungen von Ecolab. Der Kunde erhält eine Gutschrift abzüglich unserer Standard-Wiedereinlagerungsgebühr und aller anfallenden Kosten wie Entsorgungsgebühren. Wenn die Rücksendekosten die Auftragssumme überschreiten, erfolgt keine Gutschrift für die Retoure.

## **2.3. Auftragsstornierung**

- 2.3.1. Änderungen oder Stornierungen von Aufträgen müssen vor Auftragserfüllung erfolgen. Der Kunde erhält eine Gutschrift abzüglich unserer Standard-Wiedereinlagerungsgebühr und aller anfallenden Kosten wie Entsorgungsgebühren.

#### 2.4. Gefahr des Verlusts

- 2.4.1. Der Kunde sollte alle Artikel sorgfältig auf Transportschäden untersuchen, bevor er die Lieferung annimmt. Eine Gutschrift wird nur gewährt, wenn ein Schaden festgestellt wird *und* der Kunde den für ihn zuständigen Ecolab-Vertriebsmitarbeiter oder den Kundendienst von Ecolab innerhalb von sieben Kalendertagen nach der ursprünglichen Lieferung der Bestellung informiert.

Nach der siebentägigen Frist endet die Haftung von Ecolab für Verlust und Schäden und es erfolgt keine Gutschrift. Der Kunde haftet für die sichere Entsorgung entsprechend allen Rechtsvorschriften sowie für alle Handhabungs- und Entsorgungskosten, die Ecolab im Zusammenhang damit entstehen. Diese Kosten kann sich Ecolab erstatten lassen, indem sie dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

#### 2.5. Auf dem Transport beschädigt oder verloren gegangen

- 2.5.1. Der Kunde und/oder der autorisierte Fremd-Frachtführer des Kunden haften für auf dem Transport beschädigte oder verloren gegangene Retouren, wenn der Kunde den Versand organisiert.
- 2.5.2. Ecolab und/oder der autorisierte Fremd-Frachtführer von Ecolab haften für auf dem Transport beschädigte oder verloren gegangene Retouren, wenn der Ecolab den Versand durch einen vorher genehmigten Frachtbrief organisiert.

#### 2.6. Handhabung von und Verfügung über Retourenprodukte

- 2.6.1. Der Kunde darf Produkte nur an Ecolab retournieren, wenn Ecolab vorher eine schriftliche Genehmigung für die Rückgabe der betreffenden Produkte erteilt hat. Wenn der Kunde Produkte hat, die nicht (gemäß dieser Richtlinie) an Ecolab retourniert werden können, ist der Kunde für die ordnungsgemäße Handhabung dieser Produkte und/oder deren ordnungsgemäße Verwertung bzw. Entsorgung verantwortlich. Ecolab empfiehlt dem Kunden, die Produkte zuerst für die bestimmungsgemäße Verwendung zu nutzen. Aber in Fällen, in denen der Kunde sich für die Entsorgung dieser Produkte entscheidet, muss der Kunde sicherstellen, dass das Abfall-Produkt in einer Weise wiederverpackt, versandt und entsorgt wird, die allen lokalen, Landes- und Bundesgesetzen und -vorschriften entspricht. Der Kunde stellt Ecolab frei von allen Schadensersatz- und Haftungsansprüchen und hält Ecolab schadlos für alle Schadensersatz- und Haftungsansprüche, die durch die Nichteinhaltung solcher Gesetze und Vorschriften durch den Kunden verursacht werden.

- 2.6.2. Für im Rahmen dieser Richtlinie zulässige Produktretouren, für deren Entsorgung Ecolab verantwortlich ist, wird Ecolab für eine sichere Handhabung sorgen.
- 2.6.3. Ecolab nimmt keine Nicht-Ecolab-Produkte (z. B. Wettbewerbsprodukte) von einem Kunden zur Entsorgung oder Organisierung ihrer Entsorgung an.

## **2.7. Kundenspezifisch angefertigte Anlagen**

- 2.7.1. Nach individuellen Kundenspezifikationen speziell angefertigte Anlagen können nicht retourniert werden.

## **2.8. Streckengeschäfte**

- 2.8.1. Es handelt sich um ein Ecolab-Streckengeschäft, wenn Ecolab Produkte und/oder Anlagen von einem Dritten beschafft, die von diesem Dritten direkt an einen Ecolab-Kunden geliefert werden.
- 2.8.2. Retouren bei Streckengeschäften werden nur auf der Basis der Retourenannahmekriterien des ursprünglichen Lieferanten akzeptiert und müssen direkt an diesen retourniert werden.
- 2.8.3. Der Kunde erhält eine Gutschrift für Produkte, die sich gemäß Feststellung im Kontrollverfahren des ursprünglichen Lieferanten in akzeptablem Zustand befinden, abzüglich der Standard-Wiedereinlagerungsgebühr von Ecolab. Außerdem können weitere Abzüge gemäß der Retourenrichtlinie des ursprünglichen Lieferanten erfolgen, wenn diese die Wiedereinlagerungsgebühr überschreiten.

## **2.9. Retourenverpackung und -beschriftung**

- 2.9.1. Retouren müssen ordnungsgemäß für den Transport gemäß den geltenden Transportvorschriften vorbereitet werden und deutlich mit der Retouren genehmigungsnummer versehen sein. Ecolab kann dem Kunden alle damit verbundenen Kosten, die aufgrund eines Fehlers des Kunden entstehen, in Rechnung stellen.

## **2.10. Rückversand und Frist**

- 2.10.1. Für vorher genehmigte Retouren muss der Kunde den Versand gemäß den Versandbedingungen und -anweisungen von Ecolab innerhalb von dreißig Kalendertagen nach Erteilung der Retouren genehmigung vornehmen, sonst verfällt die Genehmigung. Wenn sich der Frachtführer nicht innerhalb von sieben Kalendertagen nach Genehmigung mit dem Kunden in Verbindung gesetzt hat, muss der Kunde den Kundendienst von Ecolab informieren.
- 2.10.2. Erhaltene Rücksendungen, die als „unfrei“ gekennzeichnet sind, werden zurückgewiesen. Ecolab trägt weder die Versandkosten für vom Kunden

organisierten Versand noch irgendwelche Kosten im Zusammenhang mit dem Produkt.

### **2.11. Falsche Artikel erhalten**

2.11.1. Nur in der Retouren genehmigung enthaltene Artikel werden angenommen. Für andere Artikel wird keine Gutschrift ausgestellt, und der Kunde kann gegebenenfalls für Handhabungs- und Verwertungs- bzw. Entsorgungskosten, die Ecolab im Zusammenhang damit entstehen, verantwortlich sein.

### **2.12. Kontrolle**

2.12.1. Die Produkte werden bei Rückkehr auf Übereinstimmung mit den Retourenannahmekriterien von Ecolab kontrolliert.

2.12.2. Nach der Kontrolle können Gutschriftsanträge entsprechend reduziert oder abgelehnt werden, wenn festgestellt wurde, dass der Kunde verantwortlich ist, u. a., wenn zusätzliche Kosten für Entsorgung anfallen.

### **2.13. Ausstellung von Gutschriften**

2.13.1. Sofern nicht etwas anderes vereinbart ist, können Gutschriften abzüglich geltender Wiedereinlagerungsgebühren oder anderer Gebühren in der gleichen Form wie die Zahlung der ursprünglichen Rechnung ausgestellt werden. Gutschriften werden ausgestellt, nachdem jegliche Kontrolle und Handhabung abgeschlossen ist.

## 2.14. Wiedereinlagerungsgebühren und andere Gebühren

2.14.1. Ecolab behält sich das Recht vor, dem Kunden die Kosten, die durch Fehler des Kunden verursacht werden, auf der Basis dieser Richtlinie in Rechnung zu stellen. Beispiele sind Produkte und Anlagen, die irrtümlich bestellt wurden, deren Annahme bei Lieferung verweigert wurde oder deren Bestellung nicht rechtzeitig storniert wurde, um die Lieferung zu stoppen.

2.14.2. Die Wiedereinlagerungsgebühren sind zur Deckung eines Teils der entsprechenden, Ecolab entstehenden Rückfracht- und Handhabungskosten bestimmt. Diese Gebühr berechnet sich auf der Basis der vollen Kosten der Artikel, die in Rechnung gestellt wurden und deren Rückgabe beantragt wird.

2.14.3. Nach dem Ermessen von Ecolab können weitere angemessene Gebühren erhoben werden, einschließlich, aber nicht nur, Entsorgungskosten und zusätzliche Handhabungsgebühren.

VERKAUFSGUTSCHRIFTSKRITERIEN	
<b>25 %</b>	<b>Kundenfehler bei akzeptierten Retouren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorher genehmigte und akzeptable Produkte</li> <li>• Auftrag zu spät storniert</li> <li>• Verweigerung der Annahme der Lieferung</li> <li>• Streckengeschäft (kann höher sein)</li> </ul>
<b>Keine Gutschrift</b>	<b>Kundenfehler bei Retouren ohne Genehmigung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine Retourengenehmigung</li> <li>• Geöffnetes Produkt</li> <li>• Verkaufswert &lt; 100 \$</li> <li>• Nach Kundenwünschen gefertigte Anlagen</li> <li>• Produkt fällt bei Ecolab-Kontrolle durch</li> <li>• Produkt fällt bei Kontrolle durch Streckengeschäftslieferanten durch</li> <li>• Produkt mehr als dreißig Kalendertage nach Genehmigung erhalten</li> </ul>

- **Falsches Produkt erhalten**
  - **Frachtführer des Kunden beschädigt Produkt**
- 

## **2.15. Geltungsbereich**

2.15.1. Diese Richtlinie findet Anwendung, es sei denn, geltendes Recht schreibt etwas anderes vor.